


#### 1.4. 实质性响应技术条款响应表

序号	名称	品牌型号		响应实际参数(响应供应商应按投标/响应货物/服务实际数据填写, 不能照抄招标要求)	是否偏离(无偏离/正偏离/负偏离)	偏离简述
1	通信指挥设备	青島上合/GB5310 型北三 RDSS 手持终端	<p>1. ★北斗通信: 具备北斗三号短报文通信功能, 兼容北斗二号 RDSS 短报文, 可实现定位获取、位置上报, RSMC 通信成功率 <math>\geq 95\%</math> (无遮挡、无干扰情况下);</p> <p>2. 发射频点支持 Lf1、Lf2 频点, 支持接收 S 频点;</p> <p>3. ★具备北斗卫星导航产品质量检测中心出具的入网检测合格证明; 通过工业和信息化部下属权威检测机构北斗认证; (需提供相关证明材料作为评分因素)</p> <p>4. ★符合应急管理部北三规约, 可接入应急系统, 实现一键报警和关机报警等功能;</p> <p>5. ★终端同时具备北斗定位导航和北斗短报文通信功能;</p> <p>6. ★防护等级: <math>\geq IP67</math>; (需提供检测报告作为评分因素)</p> <p>7. 温度要求: 工作温度: <math>-20^{\circ}\text{C}\sim 55^{\circ}\text{C}</math>;</p> <p>8. 主处理器: MT6765 ( <math>4\times A53@2.3\text{GHz} + 4\times A53@1.8\text{GHz}</math> );</p> <p>9. 系统存储: 128GB</p>	<p>我司郑重承诺提供 GB5310 北斗手持终端符合以下要求:</p> <p>1. 北斗通信: 具备北斗三号短报文通信功能, 兼容北斗二号 RDSS 短报文, 能够实现定位获取、位置上报, RSMC 通信成功率不代于 <math>95\%</math> (无遮挡、无干扰情况下)。 详见 1.5.2.7.1 章节检测报告第 4 页第 1-7 条</p> <p>2. 发射频点支持 Lf1、Lf2 频点, 支持接收 S 频点。</p> <p>3. 具备北斗卫星导航产品质量检测中心出具的入网检测合格证明; 通过工业和信息化部下属权威检测机构北斗认证; (已提供相关证明材料, 详见 1.5.2.7.2 章节检测报告第 5 页第 3、4 条</p> <p>4. 符合应急管理部北三规约, 可接入应急系统, 实现一键报警和关机报警等功能; 详见 1.5.2.7.3 章节第 4 页第 1-12 条</p> <p>5. 终端同时具备北斗定位导航和北斗短报文通信功能; 详见 1.5.2.7.4 章节检测报告第 5 页第 4 条, 和 1.5.2.7.1 章节第四页第 1 条</p> <p>6. 防护等级: IP68; (已提供检测报告, 见 1.5.2.7.5 章节 检测报告第 3 页</p>	无偏离	无

		eMMC+6GB LPDDR4 (TF 卡可 扩展 256GB 存储) ; 10. 指纹识别: 侧面指 纹; 11. 显示屏: 6.0" 1080 ×2220 AMOLED; 12. 摄像头: 支持 2100 万后摄+1300 万前摄 (后 摄支持 AF、真闪光灯 ); 13. 锂电池: 3.7V-6000mAh (可拆卸 高倍率锂电池); 14. 公网通信: 4G 全网 通; 15. 短距无线: 蓝牙 4.2 、 WiFi2.4GHz+5.8GHz 、 FM、NFC。	7. 温度要求: 工作温度: -20" C~55" C; 8. 主处理器: M76705 ( 4×A53@2.3GHz + 4× A53@1.8GHz ); 9. 系统存储: 128GB eMMC+6GB LPDDR4 (TF 卡可扩展 256GB 存储); 10. 指纹识别: 侧面指纹; 11. 显示屏: 6.0" 1080×2220 AMOLED; 12. 摄像头: 支持 2100 万后摄 +1300 万前摄 (后摄支持 AF、 真闪光灯); 13. 锂电池: 3.7V-6000mAh (可 拆卸高倍率锂电池); 14. 公网通信: 4G 全网通; 15. 短距无线: 蓝牙 4.2 、 WiFi2.4GHz+5.8GHz、FM、NFC。	
--	--	---	---	--

注:

- 1、供应商必须对应采购文件“采购项目技术规格、参数及要求”的内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。
- 2、供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送相关部门查处。
- 3、本表内容不得擅自删减。
- 4、完全照抄招标文件采购项目技术规格、参数及要求，视为实质性不响应。

供应商法定代表人或授权代表签字或盖章

供应商名称（签章）：中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司

日期：2024年6月25日



#### 1.5.2.8.2. 售后服务保障

我司保证提供及时周到的售后服务,保证在质保期内每季度最少进行两次上门维护检查,如有软件升级在产品全生命周期内提供免费软件升级,质保期内免费提供备品备件及耗材,质保期后备品备件及耗材价格不高于市场价格的 45%,以提供及时周到的售后服务,保障业务的正常开展。重大节假日和特殊时期保证有技术人员值守,日常重点时段确保技术人员进行实地巡检。

##### (1) 售后技术支持

提供24小时的技术支持热线,及时回应客户的咨询和问题,并给予解决方案。同时建立一个技术支持团队,定期培训和更新技术知识,保证技术人员具备专业的知识和技能。

##### (2) 售后咨询服务

为了方便客户获取技术支持,我们设立了多种渠道,包括在线客服、电话热线、官方邮件等。客户可以根据自己的需求和习惯选择合适的方式,我们将及时

响应提供专业的及时支持和解决方案。针对客户提出的需求核问题，提供咨询服务，解答客户的疑惑，并提供专业的建议和指导。

### (3) 维修服务

在终端设备出现故障时，客户可以通过官方渠道申请维修或更换服务。我们将对故障设备进行详细检测，并根据具体情况提供维修或更换方案。维修过程透明，客户可实时了解设备维修进度。对于需要更换的设备，我们将确保替换设备的性能和品质与原设备相当或更高。

建立统一的维修服务中心，负责对产品的维修和保养。包括电话维修、上门维修等方式。

### (4) 售后保修

对产品提供保修期限和相关保修政策，确保客户在保修期内享受到免费维修的权益。

### (5) 售后培训

针对客户需求，提供相应的培训服务，包括产品的安装和使用、运维和维修等方面的培训，使客户能够熟练操作和维护产品。我们还将定期发布使用指南和技巧，帮助客户充分发挥设备的性能。

### (6) 售后调查和反馈

定期进行客户满意度调查，了解客户对售后服务的评价，并据此进行服务的改进和优化。

## 1.5.2.8.3. 售后服务内容

我司提供的服务内容包含但不限于以下内容：

- 1、终端使用过程中的日常巡查、维护、维修、更换。
- 2、终端使用过程中的升级、软件问题处理。
- 3、提供维修服务所需的整机、配件资源。
- 4、对产品使用情况进行定期回访，征求客户意见，升级改进服务内容。
- 5、敏感时期和重大节假日的技术人员值守服务。

除此之外，我司还提供有效的站点运维服务，包括但不限于日常巡查、重点时段实地巡检等。

1、日常巡查：为掌握站点运行状态，及时发现设备安全隐患，保障站点正常使用，我司将安排运维人员对站点进行日常巡查，及时解决发现的隐患、异常、故障，对损坏的设备、部件进行更换维修，必要时将安排专业技术人员驻场运维。

2、重点时段实地巡检：为保障站点在防火期内正常使用，每年进入防火期前我司将对布设站点进行实地巡检不少于3次，进入春季防火紧要期前将对布设站点进行实地巡检不少于1次。实地巡检过程中将对传感器进行标定校准，及时解决发现的隐患、异常、故障，对损坏的设备、部件进行更换。

#### 1.5.2.8.4. 售后服务团队组织架构及人员职责

为了确保终端售后服务的高效运作，我们构建了一支专业、高效的售后团队。团队成员均经过严格筛选和培训，具备丰富的及时知识和实践经验。他们熟悉各类终端设备的操作和维护，能够迅速响应并解决客户问题。

为了确保客户在使用产品过程中的顺畅体验，提供及时、专业的及时支持和售后服务。团队下设售后服务部、技术支持部、物流部三个主要部门，各个部门之间协同做工，为客户提供高效满意的服务。

#### 1.5.2.10. 售后服务计划

公司对客户技术支持与服务的内容包括技术支持、定期巡检、定期维保。

##### 远程及时支持

公司为客户设置专门的技术支持热线电话，并且每天都有专人值守，以保证及时与客户沟通，以最快的速度解决用户所遇到的问题。公司定期与客户沟通，

140

主动通过电话了解设备使用情况。公司设置专门的售后服务热线电话，用户在使用过程中发生故障时，可随时拨打热线电话或发送 Email，由公司工程师予以解答，协助用户解决所出现的问题。公司可通过以上方式提供软硬件设备各方面的支持与服务。对于在电话中无法立即解决的问题，立即与有关的专家和商讨，以最快的速度为用户提供解决方法。

##### 故障报告和预防措施

我们工程师将对设备中发生的故障及处理方法给出技术支持与售后服务总结报告和技术分析报告，以利于客户单位分析设备运行状态，总结问题产生的原因及预防方法。公司将定期总结这些技术文件，并分发给用户，以促使用户及时预防和解决问题。同时利用我公司的网站和电子邮件系统，随时发布对各种故障的解决方法与步骤，以利于各地及时解决问题和提高应对能力。

##### 设备维修与更换

公司将通过提供综合和专门的服务与支持，及时应对系统在使用过程中所遇到的各种意外情况和挑战，不断提高用户对系统的使用和日常维护水平，保障系统能始终在良好的状态下正常运行。一旦系统发生故障时，公司能以最快的速度尽快加以修复，使系统恢复正常运行，让用户满意。

##### 定期巡检

为了建立高效、完善的质量管理和保证体系，在技术服务的设备巡检过程中，贯彻执行 ISO9001 标准，我司依据 ISO9001 标准和系统巡检的实际情况，制定了

#### 1.5.2.10.2. 售后服务响应时间

我司承诺对系统平台提供 7\*24 小时故障报修的响应，在接到用户售后服务要求后，专业技术人员在 15 分钟内提供电话、线上专业技术支持和判断，服务人员 1 小时内到达使用人指定地点，12 小时内维修完毕。对于一般问题，6 小时内处理完毕，对于重大问题，三天内解决问题，特殊情况无法修复的，质保期内无条件升级新软件，同时采取使系统可正常运转的应急措施。制定定期维护计划，提供定期维护服务，切实为系统平台提供稳定、优质、高效的技术服务。针对客户请求的特点，我们将用户的每次技术服务请求分为三种等级，服务等级的划分取决于对应用系统运行的影响程度和支持资源的配置情况，并依服务等级的不同，

142

---

决定相应的服务响应时间。此外，对于用户的特殊要求，亦可双方商讨并制定单独的解决办法。